行政

职员编制

1.1　这是本署在行政体制和运作程序上脱离政府机制后的第三个报告年度。在上一个年度终结时，本署根据《申诉专员条例》聘任的合约人员有76人，占全体职员的83%。在本年度内，我们继续招聘工作。截至二零零四年三月三十一日止，本署全体88名职员中只馀五名公务员，占5.7%。他们将会在二零零四年内全部调回政府。

图表 1.1

本署的合约人员（截至三月三十一日止）

	2000	2001	2002	2003	2004
合约人员	11 (13.2%)	16 (17.8%)	58 (59.2%)	76 (83.0%)	83 (94.3%)
公务员	80 (86.8%)	74 (82.2%)	40 (40.8%)	16 (17.0%)	5 (5.7%)
合计	91	90	98	92	88

1.2　为了确保服务的延续性，本署一直维持约 40 名具备经验和专业才能的合约调查员；同时亦为职员提供发展的机会，例如在二零零四年二月，本署安排两名原本只是负责答覆查询和接听电话投诉的申诉助理调派往调查组，协助处理投诉。这项安排的目的，是要提供培训，让申诉助理日后有担当调查工作的机会。前线工作人员有机会接触署内不同职务，除可扩阔他们的视野外，更让有志者在本署发展事业，也令本署能够从内部培训及选拔有潜质的调查员。

1.3　本署继续聘用临时和非全职人员，应付季节性的工作量增加和专责项目的需要。例如本署聘请了一位临时职员，专责检讨本署的运作程序、工作方法和运作指引；其他临时或非全职人员则协助处理个案或直接调查。

职员培训

1.4　自二零零三年年初以来，本署再聘请了十名合约调查员，因此，在本报告年度内，合约调查员共有36人。新入职的人员均会接受入职指导和在职培训，以协助他们适应本署的工作，在履行调查职务时，能够确保服务的质素。鉴于政府当局肯定在未来几年将会逐步削减资源，培训对于维持本署职员的专业水平和经验尤为重要。

1.5　入职指导方面，本署会先安排新入职的人员到不同组别工作，让他们熟悉本署的各项服务，例如评审接到的投诉及决定处理的方式。至于在职培训方面，较资深的人员会在日常工作中提供指导和意见。在适当的时候，本署更会把他们轮流调派到不同的工作岗位，以提升他们的专业水平，协助他们发展潜能。

1.6　各调查组每周定期举行的会议具有指导作用，因为大家可以在会议上交流意见和分享经验。如有特定的议题值得安排特别座谈会，本署会举办研讨会，让职员讨论问题或提出疑问，并在会上传达有关的意见和信息。申诉专员亦会定时出席这些小组座谈会和研讨会，藉此与职员直接对话，说明她的理念和阐释她对各项事情的观点和立场。

1.7　为了提高职员的专业水平及让他们掌握新的技巧，本署也会邀请专家主持研讨会，或者为职员特别设计课程。在本年度内，本署聘请了香港调解会的导师，教授调解技巧；又委托全人发展中心安排课程，讲授如何与需要特别照顾的投诉人沟通。

1.8　为了充分利用培训的机会及促进彼此了解，本署特别拨出调解课程的部分名额，邀请几个较常接到市民投诉的政府部门选派人员参与。这些部门包括食物环境卫生署、

邮政署、民政事务总署、房屋署和运输署。我们相信，调解技巧有助这些部门解决在日常运作中接到的投诉。来自各部门的参加者对这项课程都给予好评。

充分利用资源

1.9　自脱离政府机制后，本署便利用一笔过拨款的方式运作。为配合政府削减公共开支的决定，本署在二零零四/ 零五年度的拨款将减少 6.8% 。

1.10　为确保本署财政稳健，我们一直厉行节约措施及严格控制开支。这几年来，本署不断检讨组织架构和人手编制；推行职务多元化；将职级合并；职员增薪须凭优良的表现；以及聘请临时或非全职人员，以应付季节性或突发的工作量增加等。本署致力精简人手，确保人尽其才，服务卓越。

1.11　由于薪酬占整体开支逾八成，本署已着手检讨现有薪酬结构，以达致最佳成本效益，为将来早作筹谋。检讨的重点是现金津贴的水平及职员在续约时应获得的增薪点，最终目的在积谷防饥，确保服务延续，不受将来财政紧绌影响，并维持职员的稳定性，为他们提供合理机会，发展事业前途。

对本署的投诉

1.12　在本年度内，本署接到并终结了 11 宗有关本署人员及工作程序的投诉，比上年度增加三宗。这或多或少反映出市民对本署所提供的服务有更深认识，期望也不断提高。无论这些投诉是否意味着我们的表现未如理想或有不足之处，本署都极为重视并认真处理，因为每宗投诉都提供了反思的机会，让我们检讨在工作上的决定及程序，甚至更新工作方式，改善运作。

1.13　有时候，针对本署人员的投诉，是源于投诉人对其个案的审研结果或申诉专员所作的结论感到不满或失望。这种情况始终难免：本署调查投诉，旨在找出事实真相，确保行政公平，但有些投诉人却以索偿甚或要事涉人员受处罚为目的，这些实在已超出本署的职能。

图表 1.2

二零零三 / 零四年度终结的对本署的投诉

投诉性质	成立	部分成立	不成立	未能作出定论
工作人员态度(包括延误及疏忽)	1	2	7	—
工作程序	—	1	—	—
合计	11			

预防非典型肺炎的措施

1.14　二零零三年年初，严重急性呼吸系统综合症(「非典型肺炎」)爆发，全港市民均齐心采取防范措施，遏止病毒蔓延。在这段非常时期，本署也实行了多项防疫措施，保障职员和访客的安全。这些措施包括：

- 职员本身佩戴防护口罩；以及
- 为访客提供口罩和即用即弃的消毒湿纸巾。

1.15　二零零四年年初，我们在接待处装设了红外线体温探测仪，作为常规和长远的预防措施，探测访客的体温是否有高出正常标准，若发现高出标准，本署会特别小心接待。

行政

职员建议计划

1.16　本署在本年度设立「职员建议计划」，奖励职员就改善或精简制度与程序方面提出切实可行的建议，提高工作效率和成效。这项计划的目标在于：

- 善用能源或时间、资源及物料；
- 充分善用各项设备；
- 简化办事方法及程序；
- 加强职员关系和激励士气，以提高专业水平和效率；以及
- 确保职业安全及健康、加强办公室保安、提高服务质素或产量。

1.17　建议书会交由审核委员会评审，委员会成员包括副申诉专员、两位助理申诉专员和总行政主任。

1.18　优异的职员建议经申诉专员采纳后，视乎有关建议的实际效用，可获颁发现金奖励或奖状，又或二者同时兼得。